Commission de toponymie

RAPPORT ANNUEL

DE GESTION

2002-2003

Québec

104-02556/

Rapport annuel de gestion
2002-2003

Commission de toponymie

Québec

La Commission de toponymie a rédigé le contenu de cette publication de même qu'elle a supervisé la production de cette édition.

Dépôt légal — 2e trimestre 2003
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-41078-5
ISSN 0714-2145
Gouvernement du Québec, 2003

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* de la Commission de toponymie pour la période comprise entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma haute considération.

La ministre de la Culture et des Communications,

Line Beauchamp
Québec, juin 2003

Madame Line Beauchamp
Ministre de la Culture et des Communications
225, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 5G5

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* de la Commission de toponymie pour la période allant du 1er avril 2002 au 31 mars 2003.

L'information contenue dans ce rapport relève de ma responsabilité. Les données du *Rapport annuel de gestion 2002-2003* de la Commission de toponymie décrivent fidèlement la mission, le mandat et l'orientation stratégique de la Commission. Ils présentent en outre les objectifs, les cibles à atteindre et les résultats à l'aide de données crédibles et exactes.

Je déclare donc que le présent rapport annuel de gestion et le contrôle des données qu'il contient sont fiables et qu'ils correspondent à la situation qui existait au 31 mars 2003.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma considération très distinguée.

La présidente par intérim,

Nicole René
Québec, juin 2003

Madame Nicole René
Présidente par intérim
Commission de toponymie
Édifice Marie-Guyart, 4e étage
1060, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Québec (Québec) G1R 5V8

Madame la Présidente,

Pour donner suite au mandat de vérification interne qui a été confié au Service de la recherche et des ressources documentaires de l'Office québécois de la langue française, nous avons confié à monsieur Jean-Claude Fortin le mandat de valider le contenu du rapport annuel de gestion de la Commission de toponymie pour l'exercice terminé le 31 mars 2003. Le travail de validation réalisé sous la forme d'une mission d'examen a consisté à nous assurer que l'information présentée est conforme aux objectifs de l'orientation stratégique de la Commission, aux engagements inscrits dans sa *Déclaration de services aux citoyens* et à son plan d'action annuel. Nous avons également participé au comité de lecture et fourni des commentaires.

L'analyse de M. Fortin nous permet de conclure que les résultats présentés ainsi que les explications connexes du *Rapport annuel de gestion 2002-2003* de la Commission sont plausibles.

Veuillez agréer, Madame la Présidente, nos salutations distinguées.

Le chef du Service de la recherche et des ressources documentaires, responsable de la vérification interne

Pierre Bouchard
Montréal, 11 juin 2003

Table des matières

Introduction

1. Les dominantes de l'année 2002-2003

2. L'organisation et les ressources de la Commission

2.1 La mission . . . 3
2.2 La composition . . . 3
2.3 La structure administrative . . . 4
2.4 L'organigramme . . . 5
2.5 Les ressources humaines . . . 6
2.5.1 Le developpement des ressources humaines . . . 6
2.6 Les finances et les ressources materielles . . . 7
2.7 La *Loi sur l'acces aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* . . . 7
2.7.1 L'acces aux documents de la Commission . . . 7
2.7.2 La protection des renseignements personnels . . . 7
2.8 La sécurite de l'information numérique et des échanges électroniques . . . 8

3. Le cadre de gestion

3.1 L'orientation strategique 2001-2004 . . . 9
3.2 Les engagements inscrits dans la *Declaration de services aux citoyens* . . . 9
3.3 L'évaluation des actions, des produits et des services de la Commission . . . 10
3.4 La politique linguistique . . . 10
3.5 Les recommandations de la Vérificatrice générale concernant la Commission de toponymie . . . 10

4. Le bilan des resultats atteints

4.1 Le bilan par rapport aux objectifs de l'orientation strategique . . . 11
4.1.1 Les noms de voies de communication . . . 11
4.1.2 Les noms de barrages . . . 12
4.1.3 Les noms patrimoniaux . . . 12
4.1.4 Les noms autochtones . . . 12
4.1.5 Le site Web : de nouvelles rubriques Web sur l'origine de noms de lieux . . . 13
4.2 Le bilan par rapport aux engagements inscrits dans la *Declaration de services aux citoyens* . . . 13
4.2.1 Une reponse claire aux demandes des citoyens . . . 13
4.2.2 La confirmation des requêtes . . . 14

4.2.3 La publication d'avis d'intention 14
4.2.4 Le délai de 48 heures pour une réponse 14
4.2.5 La disponibilité du site Web 14
4.3 Le bilan par rapport aux objectifs inscrits au plan d'action 2002-2003 qui ne sont pas mentionnés spécifiquement dans l'orientation stratégique 15
4.3.1 Les décisions d'officialisation 15
4.3.2 Les négociations avec les municipalités 15
4.3.3 Les toponymes 15
4.3.4 Les avis toponymiques et les avis terminologiques 16
4.3.5 La commémoration toponymique 16
4.3.6 La conservation des toponymes (banque de données TOPOS) 16
4.3.7 La diffusion de la toponymie officielle 18
4.3.8 Les publications et la recherche 19
4.3.9 Les communications 19
4.3.10 Les services aux clientèles 20
4.3.11 Les activités nationales et internationales au service du rayonnement du Québec 22

5. La conclusion

Tableaux

1 - L'organigramme 5
2 - L'effectif permanent par catégories d'emploi au 31 mars 2003 6
3 - Le développement des ressources humaines 7
4 - L'état du budget pour l'année 2002-2003 7
5 - Les toponymes et odonymes officialisés par la Commission en 2002-2003 17
6 - Le contenu de la banque de données TOPOS au 31 mars 2003 18
7 - La répartition des demandes de services selon les thèmes 21
8 - La répartition des demandes de services selon les catégories de demandeurs 21

Annexe

La *Déclaration de services aux citoyens* 25

Les membres de la Commission de toponymie

Nicole René
Présidente par interim*

Jean-René Côté
Commissaire

Jules Dufour**
Commissaire

Jacques Lacoursière
Commissaire

Anne MacLaren
Commissaire

Cecyle Trépanier
Commissaire

* Présidente jusqu'au 1er octobre 2002 et présidente par interim depuis cette date
** A remis sa démission le 1er octobre 2002

Introduction

Le présent rapport annuel de gestion de la Commission de toponymie rend compte des résultats de son activité par rapport aux objectifs arrêtés pour l'année 2002-2003 et inscrits dans l'orientation stratégique 2001-2004, par rapport à sa *Déclaration de services aux citoyens* et par rapport enfin à son plan d'action de l'année. Le rapport contient aussi de l'information sur les événements les plus marquants de l'exercice terminé, sur les ressources que l'État met à la disposition de la Commission, sur son organisation administrative et sur son cadre de gestion.

1. Les dominantes de l'année 2002-2003

La Commission de toponymie a complété la conversion à l'environnement Windows du système informatique qui supporte son activité d'officialisation, de traitement, de conservation et de diffusion de noms de lieux depuis 1991. Désormais, les logiciels, les appareils et les transactions à l'écran qui se déroulaient déjà dans un environnement presque entièrement francisé fonctionneront de façon totalement francophone.

Afin d'améliorer la qualité de la toponymie qui apparaît sur les plaques de rues principalement et afin aussi d'apporter réponse aux questions qui sont acheminées à la Commission régulièrement au sujet des règles d'écriture à respecter dans l'affichage des noms de lieux, la Commission a produit deux documents : un guide, à l'intention du milieu municipal et des fabricants de ces plaques, sur l'affichage des noms de voies de communication, et un document qui présente des cas de situations problématiques repérables dans l'affichage odonymique, afin de faciliter l'application de la Charte dans ce domaine.

De concert avec des administrations municipales (Gatineau, Saint-Hyacinthe, Saint-Jean-sur-Richelieu, Saint-Jérôme), la Commission a travaillé à réduire le nombre de noms de voies de communication identiques dans des villes issues de regroupements de municipalités; il en est résulté l'officialisation de 610 odonymes. Un travail semblable est en cours avec les villes de Québec, de Saguenay, de Shawinigan et de Trois-Rivières. D'autre part, des projets de collaboration sont en vue avec celles de Lévis, de Magog, de Rouyn-Noranda et de Sherbrooke.

L'adoption de la *Loi sur la conservation du patrimoine naturel*, qui vise notamment à accroître la superficie du Québec bénéficiant de mesures de protection rigoureuses, s'est traduite par la manifestation du besoin de dénommer ces territoires protégés. Aussi la Commission est-elle intervenue à plusieurs reprises pour donner des avis à propos des demandes que lui a adressées le ministère de l'Environnement. Elle s'est également penchée sur la terminologie de ces découpages qui, pour certains, sont nouveaux (réserve de biodiversité, paysage humanisé, réserve aquatique, etc.). Elle a répondu également à une demande d'assistance du ministère des Ressources naturelles à propos de la dénomination d'écosystèmes forestiers exceptionnels (les forêts anciennes et les forêts rares).

À la faveur de l'adoption de la loi 104 modernisant les structures de l'appareil administratif de la *Charte de la langue française*, la Commission de toponymie a vu confirmer son nom, son statut et son mandat, étant donné que les modalités actuelles du rattachement administratif de la Commission à l'Office québécois de la langue française produisent déjà d'importantes économies d'échelle, et en raison aussi du principe suivant lequel les enjeux toponymiques ne doivent pas apparaître subordonnés aux enjeux linguistiques de la société québécoise.

La 8e Conférence des Nations Unies sur la normalisation des noms géographiques (CNUNNG), la 21e session du Groupe d'experts des Nations Unies pour les noms géographiques (GENUNG) et la 2e réunion de la Division francophone du GENUNG ont eu lieu à Berlin, en Allemagne, en août et septembre 2002. Des représentants de la Commission de toponymie du Québec au sein de la délégation du Canada ont participé activement à ces rencontres. Des résolutions sur le non-emploi recommandé de noms de personnes vivantes dans la toponymie et sur la normalisation des noms de pays, inspirés de projets québécois en la matière, y ont été adoptées.

De concert avec des toponymistes de France, la Commission de toponymie du Québec a ouvert au public, sur le Web, une base de noms de lieux qu'elle héberge sur l'un de ses serveurs. Appelée **Bougainville** (http://www.divisionfrancophone.org/recherche_bd.htm), cette base de données, en processus d'enrichissement continu, contient des exonymes de langue française, c'est-à-dire les toponymes traditionnels en français pour des lieux étrangers (par exemple **Moscou** pour **Moskva** et **Munich** pour **München**).

Parmi la douzaine de désignations toponymiques commémoratives que la Commission de toponymie a officialisées en 2002-2003, se distinguent les noms **Réserve écologique Marcel-Léger**, d'après celui qui a été le premier ministre de l'Environnement au Québec, et **Édifice Jean-Talon**, attribué aux édifices anciennement identifiés par les lettres « **H** » et « **J** » ou par l'expression **Le Bunker**, à Québec, d'après le plus célèbre intendant de la Nouvelle-France.

La Commission de toponymie a officialisé les noms des arrondissements de grandes villes du Québec (Montréal, Québec, Longueuil, Sherbrooke, Lévis, etc.) et a communiqué ses décisions au ministère des Transports, qui sollicitait son avis au sujet du traitement de cette nomenclature. Ce travail de normalisation a tenu compte des noms qui apparaissent dans les lois 170 et 29 ainsi que dans la nomenclature que diffuse le site Web de la Ville de Montréal.

2. *L'organisation et les ressources de la Commission*

2.1 La mission

Depuis 1977, la *Charte de la langue française* définit la compétence de la Commission de toponymie, ses pouvoirs et ses devoirs. En résumé, la Commission doit procéder à l'inventaire, à la conservation, à l'officialisation et à la diffusion des noms de lieux du Québec. Elle peut donner son avis au gouvernement et aux autres organismes de l'Administration et donner des noms aux lieux qui n'en ont pas encore, sous réserve des compétences toponymiques que des lois particulières attribuent à d'autres autorités.

On se doit de rappeler que, depuis 1912 toutefois, un organisme public québécois s'est vu confier la mission de gérer les noms de lieux du Québec. Cette gestion doit tenir compte des aspects territorial et culturel de la toponymie, qui correspondent à des fonctions aussi essentielles que complémentaires. Ainsi, à travers l'accomplissement de la mission toponymique, il faut s'assurer que la localisation et la nature des lieux sont exprimées le plus rigoureusement possible, d'une part, et que, de l'autre, les mesures nécessaires sont prises pour préserver et mettre en valeur ce patrimoine qui participe de l'identité nationale. L'application de la Charte, à l'aide d'un appareil de politiques et de normes traitant du choix et de l'écriture des noms de lieux, s'est traduite par l'émergence soutenue du visage français de la toponymie québécoise depuis plus d'un quart de siècle maintenant.

En participant aux différents forums de l'Organisation des Nations Unies sur la normalisation des noms géographiques ainsi qu'aux travaux de la Commission de toponymie du Canada et grâce aux relations bilatérales qu'elle entretient avec un certain nombre d'États, dont la France au premier chef, la Commission de toponymie du Québec diffuse à l'étranger son expertise en matière de normalisation et de mise en valeur des noms de lieux qu'elle a acquise depuis neuf décennies.

2.2 La composition

Pour gérer avec efficacité les noms de lieux du Québec, la Commission de toponymie détient une gamme de pouvoirs : en premier lieu, celui, exclusif, d'officialiser les noms de lieux qui, une fois publiés à la *Gazette officielle du Québec*, sont d'emploi obligatoire notamment dans les textes et les documents de l'Administration, la signalisation routière, l'affichage public et les manuels scolaires approuvés par le ministre de l'Éducation. La Commission peut aussi donner des avis au gouvernement et aux autres organismes de l'Administration. Elle est, de plus, compétente pour nommer tous les lieux du Québec, sauf ceux dont une loi confie la dénomination à une autre instance. La Commission de toponymie doit aussi normaliser la terminologie géographique, en collaboration avec l'Office québécois de la langue française (OQLF). Elle doit enfin proposer au gouvernement les normes en matière de choix et d'écriture des noms de lieux, en

fonction desquelles elle officialise ces derniers. Ces critères de choix et ces règles d'écriture découlent des résolutions adoptées par les huit Conférences quinquennales des Nations Unies sur la normalisation des noms géographiques tenues depuis 1967, la référence de plus haut niveau dans le domaine de la toponymie.

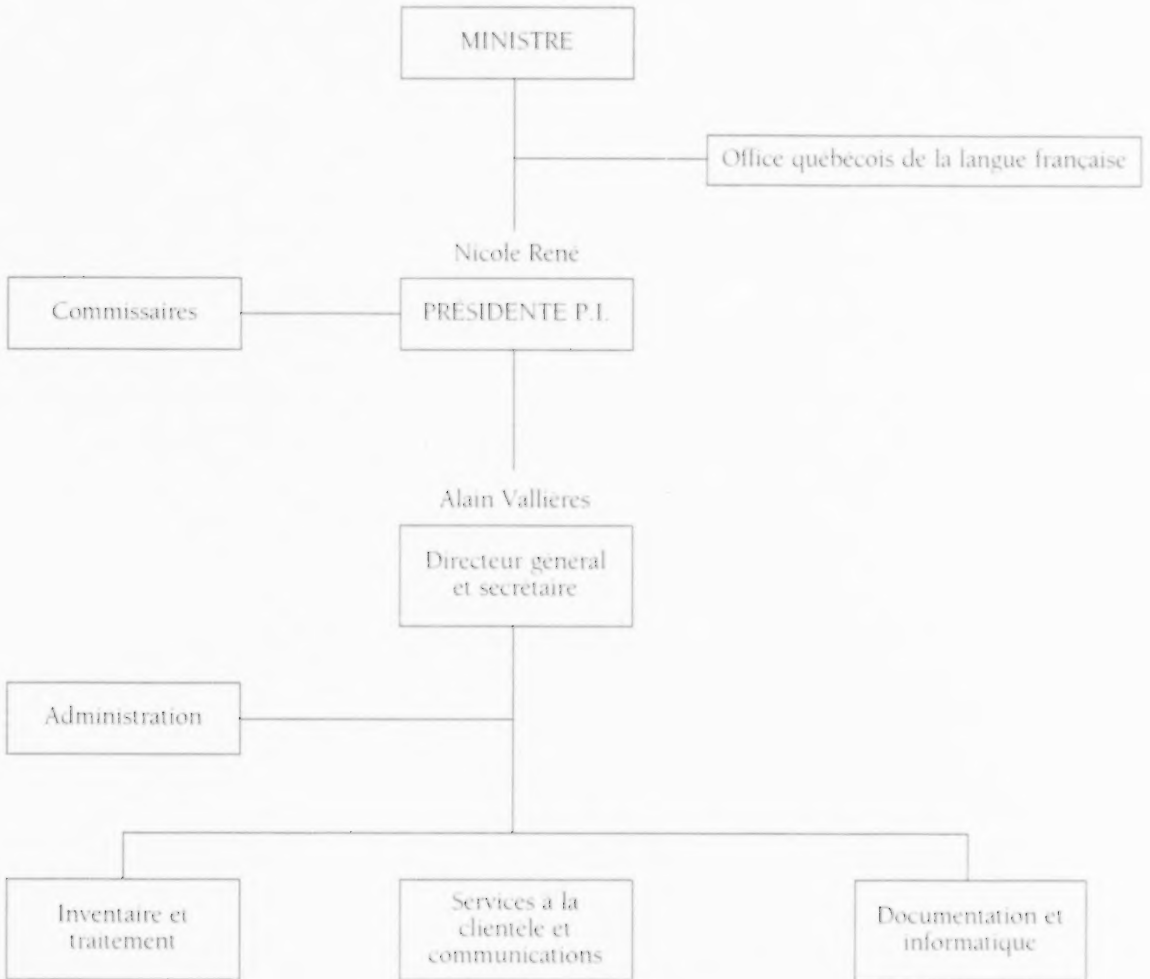
La loi 104, sanctionnée le 13 juin 2002, n'ayant pas retenu le principe d'intégrer la Commission de toponymie à la structure du nouvel Office québécois de la langue française, celle-ci est demeurée un organisme autonome qui se compose toujours de sept membres, dont un président, tous nommés par le gouvernement, pour un mandat d'une durée d'au plus cinq ans. À la fin de l'année 2002-2003, la Commission ne comptait toutefois plus que cinq membres seulement, un ayant remis sa démission au cours de l'année et un autre étant décédé en 2000. Le choix des membres de la Commission tient compte de leur compétence et de leur expérience dans leurs milieux de travail. Les personnes nommées à la Commission tendent à refléter la composition de la société québécoise. Depuis 1997, une même personne assure concurremment la présidence de la Commission et celle de l'Office de la langue française, ce dernier étant devenu l'Office québécois de la langue française le 1er octobre 2002.

2.3 La structure administrative

Résolument tournées vers la fourniture de services aux citoyens, les activités de la Commission s'articulent autour de trois pôles : **Inventaire et traitement**, où l'on analyse, en vue de leur officialisation, les noms de voies de communication et les autres noms de lieux recueillis dans des documents, inventoriés lors d'enquêtes sur le terrain ou proposés par des personnes ou par des organismes; **Services à la clientèle et communications**, où l'on s'occupe de répondre aux questions des citoyens et des organisations et qui diffuse, notamment sur le site Web de l'organisme, l'information sur les noms de lieux officiels et sur la toponymie en général; **Documentation et informatique**, où l'on s'assure du bon fonctionnement et de la performance des systèmes informatiques et de gestion documentaire, lesquels permettent la conservation du patrimoine toponymique du Québec et de l'information pertinente pour assurer son traitement et sa mise en valeur.

2.4 *L'organigramme*

Tableau **1.**



2.5 *Les ressources humaines*

La Commission a réalisé son mandat avec 21 postes autorisés (dont un est vacant).

Comme à tous les ans depuis près de deux décennies, la Commission de toponymie a accueilli des stagiaires : cinq étudiantes et un étudiant dans le cadre d'un programme d'échanges interprovinciaux, qui ont apporté, durant treize semaines, leur contribution à des enquêtes toponymiques, à la codification sémantique des noms et à l'enrichissement du site Web de la Commission. Une étudiante du Québec a travaillé durant deux mois au centre de documentation. Par ailleurs, une étudiante en géographie, un étudiant en informatique et un étudiant inscrit à un baccalauréat multidisciplinaire ont effectué, à la Commission, un stage comptant pour des crédits universitaires; ils ont respectivement travaillé à un sondage sur la perception des odonymes, sur la mise à jour du système informatique de la Commission et sur la rédaction de rubriques présentant l'origine et la signification de noms de lieux. Deux autres stagiaires, un étudiant belge et un étudiant français, ont effectué de courts séjours à la Commission en rapport avec la politique linguistique de la Commission, pour le premier, et, quant au second, pour saisir, dans le système informatique de la Commission, de l'information sur la codification sémantique de toponymes et d'odonymes québécois empruntés à des noms de lieux de France.

Par ailleurs, à partir des résultats de concours et d'entrevues, la Commission a constitué une réserves de candidatures pour des postes de toponymistes qu'il pourrait être opportun de combler à l'occasion de départs ou de congés prolongés de membres de son personnel. On a donc pu recruter, en puisant dans la liste des candidats éligibles, une toponymiste, et, ce faisant, contribuer au rajeunissement de la fonction publique, un des objectifs gouvernementaux portant sur l'égalité et certains groupes cibles.

Tableau **2.** **L'effectif permanent par catégories d'emploi au 31 mars 2003**

Hors cadre	Cadre supérieur	Professionnels	Techniciens	Employés de bureau	TOTAL
1	1	11	5	3	21

2.5.1 Le développement des ressources humaines

Le personnel de la Commission de toponymie a bénéficié d'activités de formation qui ont pris la forme de cours (perfectionnement en français, utilisation du courrier électronique, introduction à la toponymie, au langage HTML, préparation à la retraite), de participations à des congrès ou colloques (ACFAS, géomatique, archivistique, organisation du travail) et de rencontres de webmestres (Web Education).

C'est 72,2 jours, soit 3,8 jours par personne en poste à la Commission, qui ont été consacrés à ces activités de formation, qui ont coûté 2216 $, somme à laquelle il faut ajouter des coûts indirects (repas, transport, hébergement, stationnement, etc.) qui s'élèvent à 1013 $. En convertissant en salaires les jours de travail reliés à la formation, on obtient un montant total de 16 388 $ que la Commission a investi dans la formation, soit 1,6 % de la masse salariale de son personnel.

Tableau 3. **Le développement des ressources humaines**

Dépenses de formation	Salaires	TOTAL
3 229 $ *	13 159 $	16 388 $

* Ce montant ne comprend pas les cours de perfectionnement en français du personnel de la Commission de toponymie payés par l'Office québécois de la langue française.

2.6 *Les finances et les ressources matérielles*

Tableau 4. **L'état du budget pour l'année 2002-2003**

	Budget ($)		
Catégorie	Original	Modifié	Dépenses
Rémunération	1 021 142	1 021 142	1 021 412 *
Fonctionnement	293 745	251 258	251 253
Capital – Matériel et équipement	2 000	4 093	4 093
TOTAL	1 316 887	1 276 493	1 276 490
Crédits périmés			3 $

* À l'exception de toutes les contributions payées par l'employeur.

2.7 *La* Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

2.7.1 L'accès aux documents de la Commission

Cette année, la Commission a reçu une seule demande d'accès à ses documents formulée en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Elle a répondu à l'intérieur du délai prévu par la loi.

Elle a par ailleurs mis en vigueur la directive du Conseil du trésor concernant le traitement et la destruction de tout renseignement, registre, donnée, logiciel, système d'exploitation ou autre bien protégé par un droit d'auteur, emmagasiné sur un équipement micro-informatique ou un support informatique, pour les appareils qu'elle a transférés aux surplus gouvernementaux et pour l'appareil qu'utilisait un membre de son personnel qui a quitté la Commission.

2.7.2 La protection des renseignements personnels

La personne responsable de la protection des renseignements personnels a participé aux rencontres du Réseau des responsables de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels des ministères et organismes. Elle s'est assurée de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Elle a également préparé une proposition d'intervention prioritaire pour 2003-2004 sur l'évaluation des profils d'accès aux renseignements nominatifs de la banque de noms de lieux TOPOS.

2.8 La sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques

La Commission a transmis au Secrétariat du Conseil du trésor son bilan en matière de sécurité de l'information électronique et d'échanges électroniques, comme le prévoit la directive du Conseil du trésor à ce sujet. De nouveau, nous y avons inclus notre souhait de voir l'appareil normatif être mieux adapté à la réalité des petits organismes comme la Commission de toponymie.

3. Le cadre de gestion

La Commission de toponymie a intégré à son fonctionnement l'esprit de la *Loi sur l'administration publique* qui prévoit que les ministères et organismes doivent axer leur activité sur des résultats à atteindre en fonction d'objectifs précis durant une période de référence et sur la qualité des services que ces ministères et organismes s'engagent à fournir aux citoyens. Les engagements qui contiennent ces objectifs sont consignés dans la *Déclaration de services aux citoyens* de la Commission de toponymie. On peut consulter ce document en annexe.

3.1 L'orientation stratégique 2001-2004

Assurer l'officialisation des noms de lieux du Québec, leur utilisation et, enfin, leur conservation à titre d'éléments du patrimoine national.

Il est à noter que cette orientation stratégique s'inscrit dans le *Plan stratégique en matière de politique linguistique pour la période 2001-2004* que la ministre a déposé à l'Assemblée nationale. La section 4.1 du présent rapport annuel de gestion présente les objectifs à atteindre dans le cadre de cette orientation stratégique et les résultats obtenus pour chacun.

3.2 Les engagements inscrits dans la Déclaration de services aux citoyens

La Commission s'engage à :

- Répondre avec clarté et simplicité aux demandes des citoyens.
- Confirmer à sa clientèle la réception des requêtes qu'elle lui transmet; faire connaître à l'avance les dates de ses réunions; communiquer ses décisions aux intéressés à l'intérieur d'un délai raisonnable.
- Publier un avis d'intention de changement d'un nom de lieu, avant son remplacement, pour recueillir l'opinion des intéressés, si, selon la Commission, ce nom présente un intérêt certain en raison de sa valeur culturelle ou historique.
- En ce qui concerne les consultations personnalisées qu'elle offre, assurer sa clientèle d'une réponse fiable et exacte sur-le-champ ou, au plus tard, dans les 48 heures suivant la réception de la demande, si une recherche est nécessaire.

- Rendre disponible en tout temps l'information présentée sur son site Web, l'enrichir régulièrement et offrir un service d'assistance à l'usager durant les heures de bureau.

Note: Le texte intégral de la *Déclaration de services aux citoyens* est présenté en annexe du présent rapport.

3.3 L'évaluation des actions, des produits et des services de la Commission

La Commission a continué de recueillir, par l'intermédiaire de ses contacts avec le public (courriels, communications téléphoniques, courrier, rencontres lors de salons ou de congrès, etc.) les commentaires qu'expriment les usagers de ses produits et services. Certains souhaiteraient, par exemple, avoir à leur disposition un moteur de recherche de noms de lieux qui tiendrait compte d'erreurs possibles dans la formulation des noms recherchés; d'autres voudraient une amélioration dans les illustrations, en particulier dans les cartes qui servent à positionner les lieux trouvés; enfin, des usagers désireraient que le site comporte des activités ludiques, comme on en retrouve dans le site Web de l'Office québécois de la langue française. La somme de travail requise pour convertir à l'environnement Windows le système informatique de la Commission de toponymie n'a pas permis la mise à niveau, durant l'année 2002-2003, de la cartographie électronique associée au moteur de recherche de noms de lieux sur le Web. Cette activité est reportée à l'année 2003-2004.

Le site Web de la Commission de toponymie a fait l'objet d'une évaluation dans le cadre d'un cours à l'Université du Québec en Outaouais. Cette évaluation a été communiquée à la Commission, qui s'en servira pour améliorer ses produits et services.

3.4 La politique linguistique

La Commission de toponymie et l'Office québécois de la langue française ont élaboré une politique linguistique commune qui respecte la spécificité de leurs missions. La Commission a délégué un représentant pour participer aux travaux du Comité de la politique linguistique. Celui-ci a pour mandat d'étudier les situations alléguées dérogatoires et de formuler des recommandations pertinentes. La Commission a soumis au Comité ses commentaires au sujet d'une mise à jour du texte de la politique linguistique.

3.5 Les recommandations de la Vérificatrice générale concernant la Commission de toponymie

Le rapport de la Vérificatrice générale pour l'année 2001-2002 ne contenait aucune recommandation ou observation concernant la Commission de toponymie.

4. Le bilan des résultats atteints

La mission de la Commission de toponymie comporte trois axes de réalisations : l'officialisation des noms de lieux du Québec, leur diffusion de même que leur conservation à titre d'éléments du patrimoine national. Conformément à la *Loi sur l'administration publique*, cette mission doit se traduire en résultats à atteindre par rapport à des objectifs réalistes, situation que reflètent les bilans que nous présentons ci-après. Ces bilans sont exprimés par rapport aux objectifs de l'orientation stratégique, aux engagements inscrits dans la *Déclaration de services aux citoyens* et au plan d'action annuel 2002-2003.

4.1 Le bilan par rapport aux objectifs de l'orientation stratégique

4.1.1 Les noms de voies de communication

Objectif : Compléter d'ici à la fin de l'année administrative 2003-2004 le traitement des noms de voies de communication municipales, soit 8000 odonymes. Ce nombre ne comprend pas les voies que les municipalités ouvriront durant cette période ni les cas de réexamen qui vont résulter de l'apparition de plusieurs noms identiques dans la foulée des regroupements de municipalités.

Objectif d'étape pour l'année 2002-2003 : 1000.

Résultat d'étape : 1681 (168 % de l'objectif d'étape).

Au cours des deux premières années de la planification stratégique 2001-2004, la Commission a donc officialisé 3876 odonymes.

Commentaire : Le nombre d'odonymes officialisés a largement dépassé les prévisions, à cause, notamment, des travaux de quelques nouvelles villes regroupées qui ont poursuivi et, pour certaines, complété leur opération visant à éliminer le nombre de noms de voies de communication qui se répètent sur leur territoire. Des ressources importantes de la Commission sont affectées à ce vaste projet.

Note. La priorité accordée au traitement des odonymes identiques en vue de la réduction de leur nombre, pour des raisons de sécurité, a eu un impact important sur le bilan d'officialisation des odonymes. En effet, comme les décisions d'officialisation qui concernent les cas de réduction d'homonymie ne comptent pas par rapport à l'objectif de traiter 8000 odonymes d'ici au 1er avril 2004, ce nombre estimé devra faire éventuellement l'objet d'une révision.

4.1.2 Les noms de barrages

Objectif : Effectuer le traitement des noms des ouvrages (barrages, digues, etc.) et en officialiser les plus importants, soit 1200 noms au minimum, d'ici a trois ans.

Objectif d'etape pour l'annee 2002-2003 : 500 noms d'ouvrages de retenue.

Resultat d'etape : 105 (21 % de l'objectif d'etape).

Commentaire : Les ouvrages de retenue dont la Commission a officialise les noms au cours de l'annee sont des barrages (64), des digues (32), un barrage regulateur (1) et des evacuateurs de crue (8). Ces ouvrages appartiennent a Hydro-Quebec, a Hydro-Sherbrooke, aux societes Alcan et Abitibi-Consolidated de meme qu'a des citoyens proprietaires de barrages associes a la recreation et a la villegiature. En plus de ces ouvrages de retenue, la Commission a officialise les noms de 154 ouvrages connexes lies de pres aux premiers (des centrales hydroelectriques, des centrales thermiques, une centrale nucleaire, une eolienne, des postes electriques). Les resultats cumulatifs totalisent par ailleurs quelque 785 noms reconnus pour ces types d'ouvrages, ce qui correspond a 65,4 % de l'objectif triennal de 1200 denominations.

4.1.3 Les noms patrimoniaux

Objectif : Assurer, en ce qui a trait a la preservation et a la mise en valeur des noms patrimoniaux menaces, la preservation d'au moins 50 % des noms de municipalites qui disparaitront au cours des regroupements municipaux, par leur attribution a des lieux innommes ou dont il est opportun de remplacer le nom.

Resultat d'etape : 43 noms d'anciennes municipalites ont ete conserves officiels (et attribues a des parties de municipalites nouvelles) sur 59 noms de municipalites qui ont ete desofficialises, soit un taux de preservation de 73 %. Au cours des deux premieres annees de la planification strategique 2001-2004, la Commission a ainsi reussi a conserver, en les recyclant, 219 des 257 noms de municipalites desofficialises, soit 85,2 % d'entre eux.

Commentaire : La conservation d'anciens noms de municipalites s'effectue par le recyclage de ces derniers en noms d'arrondissements, de secteurs (c'est-a-dire de perimetres urbains qui correspondent a d'anciens territoires municipaux) ou de quartiers.

4.1.4 Les noms autochtones

Objectif : Contribuer a l'amelioration des relations avec les communautes autochtones, crie en particulier, en publiant un repertoire sectoriel consacre a la toponymie crie.

Resultat d'etape : Projet realise a 75 %.

Commentaire : Il est toujours prevu que cet ouvrage soit disponible en septembre 2003. Ce sera le plus volumineux des six projets du genre realises pour autant de nations. Initialement estime a 3 000 entrees, ce repertoire cri pourrait plutot contenir plus de 6 600 toponymes. Il faut dire que la population des villages cris est de quelque 13 500 personnes, dont la plupart se retrouvent dans neuf villages et etablissements.

4.1.5 Le site Web : de nouvelles rubriques Web sur l'origine de noms de lieux

Objectif :
a) Traduire en anglais et en espagnol l'information du site Web de la Commission de toponymie.

Résultat : Objectif atteint à 100 %.

Commentaire : Le public de l'extérieur qui utilise un moteur de recherche réglé sur la langue anglaise ou la langue espagnole peut accéder aisément au site Web de la Commission de toponymie, contribuant ainsi à faire connaître outre-frontières l'expertise de l'organisme.

b) Présenter 30 000 nouvelles rubriques sur l'origine ou la signification de noms de lieux.

Objectif d'étape pour l'année 2002-2003 : 10 000.

Résultat d'étape : 11 544 nouvelles rubriques diffusées sur le Web (115 % de l'objectif d'étape). Au cours des deux premières années de la planification stratégique 2001-2004, la Commission a donc diffusé, depuis son site Web, 25 533 rubriques sur l'origine ou la signification de noms de lieux, soit 85,11 % de son objectif à atteindre d'ici à avril 2004.

Commentaire : Une bonne partie des personnes qui fréquentent le site Web de la Commission sont intéressées à connaître l'origine et la signification des noms de lieux. Actuellement, cette clientèle a accès à de l'information de ce type pour quelque 48 000 toponymes et odonymes, soit près de 20 % du total des entrées toponymiques accessibles sur le Web.

4.2 Le bilan par rapport aux engagements inscrits dans la Déclaration de services aux citoyens

4.2.1 Une réponse claire aux demandes des citoyens

Engagement : Répondre avec clarté et simplicité aux demandes des citoyens.

Résultat : Afin de permettre aux usagers d'avoir un meilleur accès à la manière d'écrire correctement un nom de lieu, la Commission a ajouté à son site de nouvelles pages Web intitulées *Comment écrire un nom de lieu sans fautes?* qui comprend notamment une version simplifiée des règles d'écriture toponymiques. Le site Web continue par ailleurs de diffuser la version complète de ces normes d'écriture toponymiques.

Commentaire : Simplifier la présentation de l'information sur les règles d'écriture et les critères de choix reste de toute évidence un objectif à conserver au cœur des priorités de la Commission de toponymie, comme en témoignent les commentaires des usagers.

4.2.2 La confirmation des requêtes

Engagement : Confirmer à sa clientèle la réception des requêtes qu'elle lui transmet; faire connaître à l'avance les dates de ses réunions; communiquer ses décisions aux intéressés à l'intérieur d'un délai raisonnable.

Résultat : La Commission a transmis à sa clientèle 483 accusés de réception dont 412 au sujet de dossiers concernant les voies de communication.

Par ailleurs, dès que le procès-verbal d'une réunion de la Commission de toponymie est disponible et que la date de la réunion suivante est connue, une mise à jour du site Web de l'organisme est effectuée, soit environ deux semaines après chaque réunion. Ce travail rend donc accessibles rapidement aux usagers les décisions importantes des membres de la Commission.

Commentaire : Ce faisant, nous considérons avoir répondu correctement aux attentes des requérants.

4.2.3 La publication d'avis d'intention

Engagement : Publier un avis d'intention de changement d'un nom de lieu, avant son remplacement, pour recueillir l'opinion des intéressés, si, selon la Commission, ce nom présente un intérêt certain en raison de sa valeur culturelle ou historique.

Résultat : Cette année, aucune proposition nécessitant le recours à l'avis d'intention n'a été transmise à la Commission de toponymie.

4.2.4 La délai de 48 heures pour une réponse

Engagement : En ce qui concerne les consultations personnalisées qu'elle offre, assurer sa clientèle d'une réponse fiable et exacte sur-le-champ ou, au plus tard, dans les 48 heures suivant la réception de la demande, si une recherche est nécessaire.

Résultat : 97,7 % des demandes de services formulées par les citoyens de même que celles provenant des autres usagers ont reçu une réponse dans un délai de 48 heures. Cette réponse peut consister en un accusé de réception, si l'on estime que la recherche ou l'étude requise risque de dépasser le délai. Ce résultat est légèrement supérieur à celui de l'an dernier (97 %).

4.2.5 La disponibilité du site Web

Engagement : Rendre disponible en tout temps l'information présentée sur son site Web, l'enrichir régulièrement et offrir un service d'assistance à l'usager durant les heures de bureau.

Résultat : La banque de noms de lieux TOPOS sur le Web a été accessible pendant 93,5 % du temps, ce qui est un peu inférieur à la situation de l'an dernier (97,9 %).

Commentaire : La baisse légère de l'accessibilité au site Web de la Commission est attribuable à la non-compatibilité totale entre le fichier électronique de la cartographie associée au moteur de recherche de TOPOS sur le Web et le nouvel ordinateur qui héberge ce site Web. La situation devrait se rétablir avec l'installation d'un nouveau fond cartographique électronique prévue en 2003-2004.

Il est à noter que, durant les heures de bureau, l'usager peut communiquer facilement avec la Commission (courriel, téléphone, télécopie) pour obtenir de l'assistance par rapport à son site Web en général et par rapport au moteur de recherche de la banque de noms de lieux en particulier.

Enfin, le site de la Division francophone du GENUNG a été enrichi dans la foulée des rencontres onusiennes tenues à Berlin en août et septembre 2003 (voir la section 4.3.11).

4.3 Le bilan par rapport aux objectifs inscrits au plan d'action de l'année 2002-2003 qui ne sont pas mentionnés dans l'orientation stratégique

4.3.1 Les décisions d'officialisation

Objectif : Tenue de cinq réunions.

Résultat : Les membres de la Commission de toponymie se sont réunis à cinq reprises; une consultation spéciale par voie électronique a eu lieu aussi.

Commentaire : Le poste laissé vacant par le décès d'un commissaire en septembre 2000 n'a pas encore été comblé. De plus, un membre a démissionné en cours d'année pour raison de santé ce qui n'a pas facilité l'organisation des réunions.

4.3.2 Les négociations avec les municipalités

Objectif : Conclure 40 ententes avec les municipalités quant à leurs noms de voies de communication.

Résultat : 50 ententes ont été conclues avec les municipalités (125 % de l'objectif).

Commentaire : La Commission a maintenant négocié des ententes pour l'officialisation des odonymes qui répondent à ses normes avec 1062 des 1097 municipalités, ce qui a permis l'officialisation de près de 100 000 odonymes.

4.3.3 Les toponymes

Objectif : Officialiser 1 500 toponymes dont 50 noms autochtones.

Résultat : 1186 toponymes ont été officialisés (79 % de l'objectif), dont 110 toponymes autochtones (220 % de l'objectif).

Commentaire : La nomenclature des zones d'exploitation contrôlée, des pourvoiries et de certains ouvrages d'art (entités construites) continue de recevoir une attention prioritaire, permettant ainsi l'officialisation, entre autres, de 324 noms d'entités hydrographiques, de 297 noms d'entités construites telles que les ponts, de 147 noms d'espaces administratifs, de 109 noms de lieux habités, de 92 noms d'entités topographiques, etc.

4.3.4 Les avis toponymiques et les les avis terminologiques

Objectif pour les avis toponymiques : Donner des avis au sujet de 20 dossiers municipaux, de 300 noms de circonscriptions électorales municipales révisés, de 285 noms de biens culturels classés et de 20 dossiers de terminologie géographique.

Résultat : 34 avis toponymiques ont été donnés concernant des dossiers municipaux (170 % de l'objectif); 90 à propos de circonscriptions électorales municipales (30 % de l'objectif; par ailleurs, la Commission a officialisé 3 noms de ce type d'entité et en a désofficialisé 108; elle a donc pris 201 décisions à leur sujet), 301 avis donnés à des noms de biens culturels classés, incluant des sites historiques et un arrondissement naturel et historique (106 % de l'objectif) et, finalement, 26 avis terminologiques (130 % de l'objectif).

Commentaire : Le ministère de l'Éducation a sollicité l'avis de la Commission à propos du contenu toponymique de trois manuels scolaires. La Commission s'est déclarée favorable à leur approbation. En ce qui a trait à la terminologie, les termes qu'elle a définis étaient essentiels pour une identification correcte des types d'entités lors de l'officialisation de toponymes.

4.3.5 La commémoration toponymique

Objectif : Réaliser 12 projets commémoratifs dont 3 majeurs.

Résultat : La Commission de toponymie a officialisé 15 désignations toponymiques commémoratives, incluant 3 projets majeurs.

Commentaire : La Commission de toponymie a été présente au cours de l'année à une des deux réunions de la Commission franco-québécoise sur les lieux de mémoire communs. Elle a délégué aussi un représentant à cinq réunions du Comité consultatif de la commémoration de la Commission de la capitale nationale.

4.3.6 La conservation des toponymes (banque de données TOPOS)

Objectif :
- Compléter, pour le 30 juin 2002, la conversion à l'environnement Windows de la base de données sur les noms de lieux actuellement supportée par le logiciel ORACLE.
- Saisir 3000 nouvelles entrées.
- Saisir la position de 5000 lieux nommés à la seconde près (à noter que ce chiffre ne tient pas compte de la possible récupération de ce type d'information dans des fichiers informatisés du ministère des Ressources naturelles; cet apport pourrait concerner quelque 2000 toponymes officiels de plus).

Résultat :
- La conversion à l'environnement Windows du système informatique de la Commission de toponymie a été complétée le 3 mars 2003.
- 4266 noms de lieux ont été ajoutés dans la banque TOPOS (142 % de l'objectif).
- 5828 lieux nommés ont fait l'objet d'une localisation précisée à la seconde près (117 % de l'objectif).

Commentaire concernant l'informatique :

Le report au 3 mars 2003 de l'ouverture du nouveau système informatique de la Commission est attribuable à une combinaison de facteurs :

- le temps plus long que prévu à consacrer au projet de diffusion des exonymes de langue française sur le Web;
- le temps d'apprentissage pour le transfert vers le nouvel environnement des champs variables; l'ajout de programmes non prévus au départ (informatisation de la demande de service, gestion des barrages, gestion des biens culturels) et le fait d'avoir développé le système complètement en régie.

Commentaire concernant les nouvelles entrées dans TOPOS :

C'est en vertu de son mandat de conservation que la Commission se doit de consigner dans la banque TOPOS tous les noms de lieux qui identifient ou qui ont déjà servi de repères territoriaux au Québec, y compris les noms parus sur les cartes anciennes, dans les archives, les monographies, etc.

Commentaire concernant la localisation des lieux à la seconde près :

Le travail de saisie des coordonnées géographiques à la seconde près s'est déroulé sans mettre à contribution les ressources informationnelles de fichiers du ministère des Ressources naturelles. L'exploitation de ce dernier aurait nécessité une programmation informatique particulière que nous n'avons pu insérer dans l'échéancier prioritaire de la mise en place du nouveau système informatique.

Les décisions de la Commission de toponymie par rapport à la langue des noms de lieux se présentent quant à elles comme suit : d'abord les résultats exprimés pour l'année qui vient de se terminer, puis la décomposition du contenu toponymique de l'ensemble de la banque TOPOS selon les principales langues.

Tableau 5.

Les toponymes et odonymes officialisés par la Commission en 2002-2003

	Toponymes		Odonymes		TOTAL	
Appartenance linguistique	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Français	935	78,83	1496	89,00	2431	84,79
Anglais	116	9,78	131	7,79	247	8,62
Langues amérindiennes	80	6,75	15	0,89	95	3,31
Inuktitut	30	2,53	1	0,06	31	1,08
Autres langues	14	1,18	27	1,61	41	1,43
Indéterminé	11	0,93	11	0,65	22	0,77
	1186	100,00	1681	100,00	2867	100,00

Tableau 6.

Le contenu de la banque de données TOPOS en mars 2003

Répartition selon l'appartenance linguistique	Toponymes		Odonymes		Toponymes et odonymes	
	Officiels	Total des toponymes officiels et des toponymes non officiels	Officiels	Total des odonymes officiels et des odonymes non officiels	Officiels	Total des toponymes et odonymes officiels et non officiels
Français	88 438	142 633	87 916	122 929	176 354	265 562
Anglais	13 875	32 423	9 404	15 831	23 279	48 254
Langues amérindiennes	8 730	22 051	580	1042	9 310	23 093
Inuktitut	3 096	6 945	9	16	3 105	6 961
Autres langues	1 876	2 667	1 327	1 972	3 203	4 639
Indéterminé	3 232	5 549	641	974	3 873	6 523
TOTAL	119 247	212 268	99 877	142 764	219 124	355 032

Commentaire : TOPOS est l'outil de travail quotidien de l'ensemble du personnel de la Commission. Il sert à conserver les renseignements associés aux quelque 355 000 noms de lieux qu'il renferme et dont le nombre s'est accru cette année de 4266 nouvelles entrées. Le tableau précédent répartit ces noms de lieux selon leur appartenance linguistique. Il fournit aussi le support pour présenter les études et analyses toponymiques aux membres de la Commission en vue de leur permettre de prendre des décisions éclairées en matière d'officialisation et d'émission d'avis. TOPOS intervient aussi dans le mandat de diffusion de la Commission en alimentant le site Web, dont une partie est dévolue à la toponymie officielle qui est mise à jour et actualisée après chacune des réunions de l'organisme. Il sert aussi à produire l'édition spéciale de la Gazette officielle du Québec qui, comme le prévoit la loi, reflète les décisions prises au cours de l'année. Cette édition de la Gazette officielle limite le nombre de renseignements publiés afin de minimiser les coûts de publication. Cependant, pour répondre adéquatement aux besoins de ses clientèles, la Commission rend aussi disponible sur son site Web l'ensemble des principaux paramètres qui documentent chacune de ses décisions officielles (le spécifique, le générique, le type d'entité, le statut, la localisation exacte, des renseignements sur l'origine ou la signification du nom de lieu, etc.).

4.3.7 La diffusion de la toponymie officielle

Concernant le site Web de la Commission de toponymie; objectif et résultat :

- Mettre à jour le site, 2 fois par mois.

  Le site est mis à jour toutes les deux semaines environ.

- Diffuser, dans un délai d'un mois suivant la publication imprimée (*Gazette officielle du Québec*), la liste des noms de lieux officialisés ou désofficialisés par la Commission.

  Le contenu de la publication imprimée de la liste des noms de lieux officialisés ou désofficialisés par la Commission a été diffusé sur le Web moins d'une semaine après la parution de la publication imprimée (*Gazette officielle du Québec*).

- Mettre à jour la section sur les gentilés avant le 31 mars 2003.
  Le corpus des gentilés que diffuse le site Web de la Commission est complet; le travail de mise à jour du corpus par rapport aux regroupements municipaux depuis l'an 2000 reste à faire toutefois.

- Diffuser 5 000 toponymes autochtones pour lesquels l'appartenance à la nation aura été précisée.
  7810 toponymes autochtones pour lesquels l'appartenance à la nation est précisée ont été diffusés sur le Web (156 % de l'objectif).

Concernant le suivi des réunions de la Commission; objectif et résultat :

- Transmettre aux intéressés les décisions dans un délai maximum de 5 semaines après chacune des réunions de la Commission.
  En moyenne, 95 % des décisions de la Commission ont été transmises aux intéressés à l'intérieur d'un délai de 5 semaines suivant l'une de ses réunions; la tenue de 5 réunions au lieu de 6 a imposé des ordres du jour et des suivis plus lourds, ce qui explique que l'objectif de 100 % n'a pas été atteint.

Concernant le site Web de la Division francophone; objectif et résultat :

- Actualiser semestriellement les données.
  La mise à jour du site Web de la Division francophone a lieu tous les deux mois environ.

4.3.8 Les publications et la recherche

Objectif : - Produire la *Gazette officielle du Québec* (article 127 de la *Charte de la langue française*) faisant état des décisions d'officialisation de noms de lieux par la Commission de toponymie, entre le 1er avril 2001 et le 31 mars 2002.
- Produire le *Rapport annuel de gestion 2001-2002*.

Résultat : Toutes les publications qui étaient prévues ont été produites.

4.3.9 Les communications

Objectif : Participer à cinq salons et congrès (une participation à titre de conférencier et congressiste à la rencontre annuelle de la Société canadienne d'onomastique à Toronto; quatre participations comme exposant avec le stand d'information : Salon Info-Services à Shawinigan, Congrès de la Fédération des familles-souches à Sherbrooke, Congrès de la Corporation des officiers municipaux agréés du Québec à Trois-Rivières et le Salon Affaires municipales de la Fédération québécoise des municipalités, à Québec).

Résultat : La Commission a participé à ces salons et congrès. Elle a participé de plus au congrès des gestionnaires de zecs qui s'est tenu à Sainte-Adèle, en février 2003.

4.3.10 Les services aux clientèles

Objectif :
- Valider le contenu toponymique de cartes d'échelles variées, produites par des ministères ou organismes gouvernementaux.
- Répondre à 3000 demandes de services.
- Prêter environ 1000 volumes à partir de notre centre de documentation.

Résultat :
- La Commission a vérifié l'exactitude de 15 612 toponymes inscrits sur 109 cartes géographiques.
- 2924 demandes de services ont été acheminées à la Commission, par rapport aux 3000 qu'elle avait prévu recevoir. La Commission a apporté réponse à 2986 demandes de services, dont 62 sont antérieures au 1er avril 2002.
- 1236 documents ont été prêtés dont 171 à des clients extérieurs à la Commission (124 % de l'objectif).

Commentaire au sujet de la validation du contenu toponymique de cartes :

En ce qui concerne ce travail de validation, la Commission a répondu aux demandes des concepteurs et producteurs de cartes de ministères et d'organismes à vocation territoriale (ministère des Ressources naturelles, Société de la faune et des parcs du Québec, etc.), contribuant ainsi à la qualité toponymique de leur production cartographique.

Commentaire concernant le prêt de documents :

Les 171 clients extérieurs à qui la Commission a prêté des documents proviennent de ministères ou d'organismes gouvernementaux, d'universités québécoises, canadiennes ou encore françaises, de maisons d'édition, de cabinets d'avocats, de bibliothèques municipales et de sociétés d'histoire. Par ailleurs, certains des clients sont des étudiants et des chercheurs. La raison d'être du centre de documentation est de soutenir l'activité de traitement des noms de lieux.

Commentaire concernant le traitement des demandes de services :

Le service de consultation de la Commission a répondu à quelque 2900 demandes en respectant ses engagements quant à la qualité des réponses, la promptitude du travail et l'équité envers ses clients.

Les tableaux 7 et 8 présentent la répartition des demandes de services selon les thèmes de ces demandes et selon les catégories de demandeurs. Le nombre total de questions selon les thèmes (3205) est plus grand que le total de demandes, parce que certaines d'entre elles portent sur plus d'un sujet.

Tableau 7.

La répartition des demandes de services selon les thèmes

Les thèmes	Nombre	%
Règles d'écriture	711	22,19
Traitement d'un dossier*	534	16,66
Nom d'un lieu	462	14,41
Question juridique et procédure d'officialisation des noms	387	12,07
Origine et signification d'un nom	273	8,52
Divers	220	6,86
Site Web	131	4,09
Position d'un lieu	124	3,87
Critères de choix	122	3,81
Publications	105	3,28
Gentilés	68	2,12
Terminologie géographique	68	2,12
TOTAL	3 205	100,00

* Note. On entend généralement par « traitement d'un dossier » une tâche qui consiste à analyser une demande concernant un ou des noms de lieux et à soumettre cette dernière aux membres de la Commission en vue d'une décision.

Tableau 8.

La répartition des demandes de services selon les catégories de demandeurs

Les demandeurs	Nombre	%
Citoyen*	707	24,18
Entreprise privée et travailleur autonome*	235	8,04
Association ou société*	119	4,07
Média privé*	28	0,96
Municipalité	921	31,50
Ministère, organisme public ou parapublic québécois	675	23,08
Organisme scolaire	150	5,13
Gouvernement extérieur	70	2,39
Média public	16	0,55
Indéterminé	3	0,10
TOTAL	2 924	100,00

* Note. Les catégories « Citoyen », « Entreprise privée et travailleur autonome », « Association ou société » et « Média privé » correspondent aux destinataires des produits et services de la Commission de toponymie, au sens de l'article 6 de la *Loi sur l'administration publique* (L. R.Q., c. A-6.01), « Les services aux citoyens comprennent, pour l'application de la présente loi, les services offerts à la population et aux entreprises ».

4.3.11 Les activités nationales et internationales au service du rayonnement du Québec

- Participer aux activités de la Commission de toponymie du Canada dont les réunions sont prévues dans la ville de Victoria (Colombie-Britannique).

  La Commission de toponymie du Québec a délégué un représentant à la réunion annuelle de la Commission de toponymie du Canada qui s'est tenue en Colombie-Britannique, à Victoria, en octobre 2002.

- Participer à la deuxième réunion de la Division francophone ainsi qu'à la 21e session du Groupe d'experts des Nations Unies pour les noms géographiques (GENUNG) et à la 8e Conférence des Nations Unies sur la normalisation des noms géographiques (CNUNNG) à Berlin, en Allemagne et présenter conjointement avec la Commission nationale de toponymie de France un échantillon des exonymes français du monde aux participants à ces rencontres internationales.

  Deux représentants de la Commission ont participé, au sein de la délégation canadienne, à ces événements. Les autorités toponymiques québécoises ont réalisé leur projet de voir les autorités onusiennes recommander aux autorités toponymiques du monde de décourager l'emploi de noms de personnes vivantes dans la toponymie. Par ailleurs, les représentants de la Commission ont collaboré à la préparation de la présentation publique de Bougainville, la base de données des exonymes français, c'est-à-dire des noms de lieux étrangers qui possèdent une dénomination traditionnelle en langue française. Ils ont pris part enfin à deux séances de la Division francophone du GENUNG, qui ont réuni des représentants de onze pays. Un règlement intérieur et un programme de travail pour la période 2002-2007 ont été adoptés. Ce programme comprend notamment le développement de la base Bougainville, la mise au point de cours et la tenue de stages en milieu francophone sur la normalisation des noms géographiques, l'organisation d'un séminaire sur le thème de la toponymie et le développement durable et l'expression d'un appui à l'établissement d'une chaire de toponymie au Québec.

- Collaborer à la rédaction du prochain *Bulletin* préparé sous l'égide de la Division francophone du GENUNG destiné aux pays ayant le français en partage.

  La Commission a transmis au président de la Division francophone, M. Pierre Planques de l'Institut géographique national de France, ses commentaires en vue de la préparation d'un nouveau *Bulletin* de la Division francophone du GENUNG.

- Étudier la faisabilité d'un projet de coopération toponymique entre la Côte d'Ivoire et le Québec.

  Des échanges ont eu lieu avec les autorités toponymiques ivoiriennes afin de favoriser leur participation aux événements toponymiques internationaux de Berlin; ces autorités ont effectivement délégué un représentant à ces rencontres onusiennes.

- Poursuivre les échanges d'informations toponymiques avec des représentants de la Catalogne et possiblement du Pays Basque (Espagne).

  Un échange a eu lieu avec les autorités basques au sujet des modalités de participation à la 8e CNUNNG.

5. La conclusion

Les réalisations et les résultats atteints par la Commission en regard des objectifs de son *Plan d'action*, dont elle rend compte dans ce rapport annuel de gestion, découlent directement de ses engagements précisés dans la planification stratégique triennale. L'an deux de la période de référence étant terminé, on constate que la plupart des objectifs de la Commission ont été atteints ou, selon nos estimations, seront atteints au terme de la référence triennale, soit en avril 2004, l'évolution des indicateurs de notre rapport nous autorisant cette prévision. Cependant, cela implique une attention soutenue des ressources affectées à la gestion quotidienne du vaste dossier toponymique et une référence obligée au fait de tabler sur la relative stabilité anticipée quant aux projets majeurs de regroupements municipaux dans un futur rapproché. Plusieurs nouvelles villes importantes ont déjà bénéficié des services de la Commission pour identifier des solutions pratiques et réalistes afin de régler des problèmes d'homonymie dans les noms de voies de communication. L'approche préconisée a tenu compte du caractère « dérangeant » et des aspects négatifs, à court terme, pour les citoyens et les entreprises qui ont à modifier leur adresse, aussi les interventions suggérées ont-elles été réduites au strict minimum et ont-elles tenu compte prioritairement de l'aspect « sécurité » en regard de la localisation rapide des lieux sur les territoires municipaux concernés dans des situations d'urgence.

À partir d'une grille d'évaluation rationnelle que les villes pouvaient modifier ou compléter pour répondre à certaines situations particulières qui, à l'occasion, ont impliqué jusqu'à une dizaine de noms de voies de communication identiques pour des entités différentes sur un même territoire municipal, la Commission a joué un rôle de conseiller auprès des comités de toponymie. Plusieurs villes importantes, dont Gatineau, Saint-Hyacinthe, Saint-Jean-sur-Richelieu, et Saint-Jérôme, auront bientôt terminé le processus de normalisation de leur nomenclature odonymique de concert avec les services d'urgence, Postes Canada, le 9-1-1, etc.; la Commission y aura contribué de façon significative.

D'autres villes sont encore au cœur même de l'exercice à l'exemple de Québec et de Saguenay mais la démarche se poursuit selon l'échéancier établi, la consultation des citoyens étant une étape incontournable dans le processus préconisé par la Commission. Nous croyons, grâce à l'approche retenue, avoir réussi à réduire l'impact de l'émotivité dans la problématique des noms de voies de communication homonymes et les solutions retenues, assumant ainsi le volet de notre mandat quant aux services à rendre aux citoyens concernés au premier chef par les noms de lieux qu'ils utilisent quotidiennement et envers lesquels plusieurs ont développé un sentiment d'appartenance sinon de propriété qui est bien réel.

COMMISSION DE TOPONYMIE
DÉCLARATION DE SERVICE AUX CITOYENS

I. La mission

La Commission de toponymie est l'organisme public responsable de la gestion des noms de lieux du Québec. À ce titre, elle doit procéder à l'inventaire, à la conservation, à l'officialisation et à la diffusion des noms de lieux. La Commission remplit sa mission en tenant compte aussi bien des aspects territoriaux (localisation, étendue et nature du lieu) que culturels (langue, origine et signification des noms de lieux) de la toponymie.

II. Les principaux produits et services

La *Charte de la langue française* prévoit des obligations pour la Commission. Celles-ci sont à l'origine des produits et des services fournis aux citoyens, le grand public aussi bien que les chercheurs :

— **L'officialisation des noms de lieux et la formulation d'avis toponymiques.**

— **La diffusion de l'information géographique :**

a) Sur Internet, grâce à une banque des noms de lieux officiels du Québec, *TOPOS sur le Web* (www.toponymie.gouv.qc.ca) qui renseigne sur leur localisation, leur origine et leur signification; grâce aussi à des fichiers électroniques couvrant une foule de sujets toponymiques d'intérêt public.

b) Dans des publications, dont plusieurs sont gratuites, consacrées à des thèmes reliés aux noms de lieux (par exemple les noms autochtones, les noms d'édifices, les noms commémoratifs, etc.).

— **Un service de consultation** personnalisée, gratuite et directe pour la clientèle (téléphone : (418) 643-2817 ou courriel : topo@toponymie.gouv.qc.ca) couvrant tous les aspects des noms de lieux (normes sur le choix et l'écriture des noms, origine et signification de ceux-ci, terminologie géographique, juridictions en cause etc.).

— **Une bibliothèque** spécialisée (10 000 volumes) susceptible d'aider les chercheurs en matière de toponymie, de généalogie, de géographie et d'histoire, en offrant un service de référence et de prêt entre bibliothèques.

III. Les engagements de la Commission de toponymie

La Commission s'engage à fournir les meilleurs services et les meilleurs produits en fonction de ses ressources, avec courtoisie et diligence, en diffusant une information exacte et en protégeant les renseignements personnels qu'elle détient. La Commission prend également les engagements particuliers suivants :

- Répondre avec clarté et simplicité aux demandes des citoyens.
- Confirmer à sa clientèle la réception des requêtes qu'elle lui transmet; faire connaître à l'avance les dates de ses réunions; communiquer ses décisions aux intéressés à l'intérieur d'un délai raisonnable.
- Publier un avis d'intention de changement d'un nom de lieu, avant son remplacement, pour recueillir l'opinion des intéressés, si, selon la Commission, ce nom présente un intérêt certain en raison de sa valeur culturelle ou historique.
- En ce qui concerne les consultations personnalisées qu'elle offre, assurer sa clientèle d'une réponse fiable et exacte, sur-le-champ ou au plus tard dans les 48 heures suivant la réception de la demande, si une recherche est nécessaire.
- Rendre disponible en tout temps l'information présentée sur son site Web, l'enrichir régulièrement et offrir un service d'assistance à l'usager durant les heures de bureau.

IV. Comment les citoyens peuvent adresser des commentaires ou porter plainte sur les produits et services de la Commission de toponymie

La Commission de toponymie désire connaître l'opinion des utilisateurs de ses produits et services afin de les améliorer. Faites-nous part de vos commentaires, critiques ou plaintes, nous leur réserverons un traitement équitable. Pour joindre la personne responsable du traitement des plaintes et de l'accueil des commentaires, appelez au (418) 643-3813 ou encore joignez-la par télécopie au (418) 644-9466 ou par courriel à commentaires@toponymie.gouv.qc.ca.

V. Comment accéder aux produits et services de la Commission de toponymie

Le bureau de la Commission de toponymie se trouve à Québec.

Son adresse et ses autres coordonnées sont les suivantes :

Commission de toponymie
Édifice Marie-Guyart
1060, rue Louis-Alexandre-Taschereau, 4e étage
Québec (Québec) G1R 5V8

Renseignements généraux, publications et consultations :
téléphone : (418) 643-2817, télécopieur : (418) 644-9466
Courrier électronique : topo@toponymie.gouv.qc.ca
Site Web : www.toponymie.gouv.qc.ca
Bibliothèque : (418) 643-8922

Heures de bureau : du lundi au vendredi, de 8h à 12h et de 13h à 17h